

ANNEXE 2 – OUTSOURCING
« TABLEAU RECAPITULATIF - Infrastructures de tiers et communes au Groupe ING¹ »

(cf. article A.9 bis des « Conditions Générales de la Banque »)

	Description du service	Type de données partagées	Accès aux données
Services d'accès aux Prestataires de Services de Paiement Tiers dans le cadre de la Directive de Service de Paiement (PSD2)	Permettre aux Prestataires de Services de Paiement Tiers (PSP Tiers) de collecter les informations sur les comptes, initier des opérations de paiement et confirmer la disponibilité de fonds conformément aux obligations légales de la Banque et à la réglementation applicable en matière de services de paiement.	Les données transférées incluent notamment l'identité du Client, son pays de résidence, son numéro IBAN, ses moyens d'Authentification associés (dont le certificat LuxTrust), le lien associé entre le Client et ses comptes de paiement, les soldes de ses comptes, la disponibilité de fonds existants sur les comptes à un moment donné, ainsi que le détail des opérations de paiement effectuées.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à l'entité ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Allemagne, Espagne, Belgique, Roumanie ou Pologne.
Services Know Your Customer (KYC)	Effectuer de manière centralisée les contrôles et vérifications nécessaires sur base des lois nationales et internationales applicables et notamment en matière d'identification des clients et des bénéficiaires économiques, de surveillance des transactions et de lutte contre le blanchiment d'argent et de financement du terrorisme tant lors de l'ouverture des comptes que durant toute la durée de vie de ceux-ci. Cette gestion centralisée permettra aussi à la Banque de classer ses clients sur base de leur situation propre au regard des diverses réglementations applicables comme les lois applicables en matière de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, FATCA, CRS, MiFID, etc.	Les données transférées concernent toutes les données d'identification du Client et le cas échéant de ses dirigeants et bénéficiaires économiques dont ses éléments d'identité, date et lieu de naissance, numéro de passeport, numéro d'identification national et ou fiscal, adresse, lieu de résidence, numéro de téléphone, et de manière plus générale toutes les données communiquées lors de l'ouverture du compte ou par la suite en matière de connaissance du client et d'origine des fonds et tous les éléments communiqués à la Banque lors de chaque transaction effectuée sur les comptes ouverts auprès de la Banque. Les données transférées au fournisseur sélectionné par ING pour réaliser le screening « Regulatory DataCorp Ltd » (ou toute autre entité du même groupe) sont le prénom, nom, date de naissance et pays de résidence.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à des Professionnels du Secteur Financier (PSF) situés au Luxembourg et à leurs filiales localisées en Europe (notamment en Pologne et en Hongrie), et aussi à ING Bank NV et/ou à ses filiales et succursales et/ou sous-traitants aux Pays-Bas, en Pologne, en Roumanie, en Slovaquie, en Irlande et en Allemagne. Certaines données relatives au client peuvent être rendues accessibles, dans le cadre du screening, au fournisseur basé au Royaume-Unis. Le traitement et ses résultats seront enregistrés dans une base de données logée sur une plateforme en nuage (cloud)* d'Amazon Web Services (AWS) dont les serveurs sont localisés en Irlande et en Allemagne.
Swift et Plateformes de Services de Paiement	Traiter des opérations de paiement via Swift et l'envoi des messages via le même service en général ainsi que le stockage et l'archivage de tels messages ainsi que la surveillance, le filtrage et la vérification des dites opérations de paiements ou messages. Traiter et exécuter l'ensemble des processus liés aux opérations de paiement entrantes ou sortantes	Les données transférées concernent toutes les données reprises dans les différents champs figurant dans les messages ou systèmes de paiement (Swift ou non), en ce compris, de manière non limitative : l'identité du Client, son adresse, son numéro IBAN, le solde des comptes, les mouvements sur les comptes, l'identité des donneurs d'ordre ou des bénéficiaires d'opérations de paiement ainsi que tous les détails de telles opérations en général.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à Swift, ING Belgique et/ou à ses sous-traitants dont Equens Worldine aux Pays-Bas, en Pologne, en Slovaquie.

¹ Les sous-traitants ainsi désignés par la Banque sont des entités régulées qui sont soumises par la loi à une obligation de secret professionnel ou contractuellement tenues par la Banque à se conformer à des règles strictes de confidentialité

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

	des clients ainsi que leur stockage et leur archivage		
Service Technique	Assistance informatique de premier niveau aux utilisateurs de la Banque à Luxembourg .	Dans le cadre de ce contrat le prestataire peut avoir accès, de manière occasionnelle et dans le cadre de l'assistance informatique, à toute donnée hébergée sur les infrastructures informatiques de la Banque.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg.
Services d'infrastructure technique	<p>Mise à disposition d'une infrastructure hébergeant les applications de la banque à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) ainsi qu'une infrastructure de stations de travail gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) permettant un environnement de travail sécurisé incluant les mails, l'annuaire de services d'exploitation, la gestion des ordinateurs et téléphone portable, les serveurs de fichier et helpdesk centralisé de seconde ligne.</p> <p>Mise à disposition à travers une infrastructure de type <i>cloud computing</i> gérée par ING Bank NV (Pays-Bas) d'éléments d'infrastructures technologiques et applicatifs permettant de gérer un entrepôt de données.</p>	<p>Les données transférées concernent les mails, l'annuaire de service d'exploitation et la gestion des téléphones portables.</p> <p>Les données personnelles de clients pouvant être : nom, adresse mail, contenu de l'email, numéro de téléphone, nom de sociétés et pièces jointes.</p> <p>Les données transférées dans l'infrastructure privée de cloud computing sont les mêmes que celles mentionnées dans les services KYC et de gestion des risques de crédit et de marché.</p>	<p>Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg et à ING Bank NV (Pays-Bas) et/ou ses partenaires en Pologne, au Portugal, en Roumanie et en Irlande.</p> <p>La plateforme d'infrastructure et les données seront logées sur une plateforme en nuage (cloud) de Microsoft Azure* dont les serveurs sont localisés dans l'Union Européenne, en Autriche, Finlande, Irlande et Pays-Bas.</p> <p>Concernant le cloud privé opéré par ING Bank NV (Pays-Bas), seuls les employés d'ING Luxembourg ont accès aux données y stockées.</p>
Services relatifs à l'impression et à la gestion documents clients	Service de mise en page et d'impression et de numérisation des documents clients.	Les données transférées concernent toutes les données clients présentes dans les documents clients, notamment le nom et le prénom, l'adresse, le numéro de compte, les mouvements ainsi que le solde des comptes.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg dans le cas de la dématérialisation des documents et de leur impression, ainsi qu'à ING Belgique pour la mise en page de différents types de documents clients.
Service Risk Management	<p>Orchestration et stockage de manière centrale des demandes et décisions de crédits (que ce soit lors de la demande de crédit ou pendant leur durée de vie), détermination des limites de crédit et des expositions de crédit par client.</p> <p>Suivi et modélisation des risques de crédit et de marché, reporting interne et externe des risques de crédit de la banque liés aux clients dans différentes conditions de marchés (scénarios).</p>	<p>Les données transférées concernent toutes les données du client relatives à la demande de crédit initiale, une modification ou toute autre événement lié au cycle de vie du produit ainsi que tout document justificatif.</p> <p>Ces informations correspondent notamment à : référence client, numéro de compte, solde de compte, échéanciers, typologie et caractéristiques des produits souscrits, conditions de rémunérations, garanties, suretés, noms des éventuels garants, biens, et défauts. Pour les entités juridiques uniquement, les données transférées incluent les données financières du client, notamment le bilan, chiffre d'affaires et nombre d'employés.</p>	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV, aux Pays-Bas, en Belgique, en Pologne, en Slovaquie et/ou à ses succursales à travers le monde.

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, direction @cssf.lu, tel. +352.262511

ING Luxembourg, Société Anonyme
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg

R.C.S. Luxembourg B. 6041
TVA LU 11082217

Téléphone + 352 44 99 1
Téléfax +352 44 99 23 10

www.ing.lu
BIC: CELLLULL

CL21161/1

		De plus et pour les entités juridiques uniquement, les données transférées incluent les données personnelles du Client notamment son identité, son adresse, sa structure propriétaire, son secteur d'activité, sa ville et son pays de constitution.	
Services de gestion des risques de marché	Suivi et modélisation des risques de marché en général, reporting internes et exportation des risques de taux et de liquidité de la Banque.	Les données transférées sont de type financières : référence client, numéro de compte, solde de compte, échéanciers, typologie et caractéristiques des produits souscrits, conditions de rémunérations, etc.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas ou auprès de sa filiale en Belgique.
My ING – Web Banking	Afin d'offrir une plateforme de Web-Banking sur les applications internet et mobiles iOS/Android.	Les données transférées incluent entre autres, l'identité du client et les données nécessaires pour gérer son activité journalière notamment : <ul style="list-style-type: none"> • Authentification et sécurité et prévention contre la fraude • Données personnelles et consentements • Présentation des produits (comptes courant, comptes épargne, comptes visa, comptes crédit...) • Paiements (SEPA, ordre permanent, gestion des bénéficiaires), • Paiements mobiles avec Payconiq • Système d'alertes (email et notifications) • Agrégation des comptes • Messagerie sécurisée • Documents électroniques • Proposition et souscription à des produits et/ou services 	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg et à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne.
Canaux de Communication digitaux	Mise à disposition de canaux de communication digitaux sécurisés (conférence vidéo, appel audio, chat et messaging). Ces canaux utilisent des services dans le Cloud Internet.	Les données transférées concernent les informations nécessaires à l'établissement de la communication : <ul style="list-style-type: none"> • Adresse IP • N° de téléphone • Adresse email • Photo ou vidéo • Identifiant technique de l'interlocuteur ING <p>Les communications sont enregistrées et conservées par ING et peuvent servir en tant que moyen de preuve conformément aux Conditions Générales applicables. L'exploitant des services Cloud n'a accès qu'aux données techniques selon le canal (et non au contenu décrypté des communications) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adresse IP • Le contenu encrypté du message (dont seul ING possède les clés de décryptage) durant la durée de la communication; avant suppression en fin d'appel. 	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV et/ou à ses sous-traitants aux Pays-Bas, en Belgique ou en Pologne. La plateforme d'infrastructure et les données seront hébergées dans une plateforme de nuage (Cloud)* d'Amazon Web Services (AWS) situées dans l'Union Européenne en Irlande et en Allemagne. Concernant le cloud privé opéré par ING Bank NV (Pays-Bas), seuls les employés d'ING Luxembourg ont accès aux données y stockées.

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

Multiline (pour les entreprises uniquement)	<p>Hébergement et gestion de la plateforme multi-bancaire Multiline par laquelle toute société ayant souscrit à ce service peut notamment consulter ses données liées à ses comptes bancaires et initier des opérations de paiements.</p>	<p>Les données transférées incluent entre autres, l'identité du client et les données nécessaires pour gérer ses comptes de manière journalière et notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Authentification et sécurité et prévention contre la fraude • Données liées à ses comptes : consultation de solde et de liste de transactions • Paiements (SEPA, ordre permanent, gestion des bénéficiaires), 	<p>Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un professionnel du Secteur Financier (PSF) localisé à Luxembourg.</p>
Services centraux liés aux transactions sur instruments financiers conclus de gré-à-gré	<p>Toutes les transactions sur instruments financiers conclus de gré-à-gré entre le Client et la banque sont centralisées sur les plateformes d'ING Bank NV aux Pays-Bas, afin d'améliorer le service client et de permettre d'effectuer la surveillance et les contrôles légaux de manière centrale, y compris sans limites pour les règlements EMIR, MIFID ou MIFIR.</p>	<p>Les données transférées incluent les données du Client, à savoir notamment le nom de l'entité légale, l'identifiant d'Entité Juridique (le cas échéant), l'adresse email et les détails de la transaction.</p>	<p>Dans ce contexte certaines informations peuvent être accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas et/ou à ses filiales ou succursales localisées en Belgique, Slovaquie, Royaume-Uni, Singapour, Inde et aux Philippines.</p>
Services centraux liés aux positions acquises en instruments financiers sur les marchés Européens.	<p>Afin d'identifier les actionnaires, transmettre les informations relatives aux assemblées générales, faciliter l'exercice des droits des actionnaires et répondre aux obligations réglementaire de la Banque liées à SRD II (Shareholder Rights Directive UE 2017/828).</p>	<p>Les données transférées incluent notamment : Le nom du client, l'adresse postale, l'adresse e-mail, l'identifiant unique (TIN, LEI), la position détenue de la valeur concernée ainsi que le choix du client en cas de vote à l'assemblée générale.</p>	<p>Dans ce contexte certaines informations peuvent être accessibles de manière confidentielle à un fournisseur de service Broadbridge Financial Solutions Ltd localisé au Royaume-Uni ainsi qu'à un solution d'infrastructure cloud (IBM-Managed Private Cloud)* dont les serveurs sont situés dans l'Union Européenne, en France et en Allemagne.</p>
Gestion des cartes de crédit ou de débit	<p>Gestion du traitement complet des cartes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à la fois au niveau des transactions opérées au moyen desdites cartes, mais aussi du cycle de vie des cartes (commande, blocage, fonction sans contact, ...) - la surveillance des transactions suspectes ou frauduleuses - la gestion des réclamations au niveau du réseau Visa 	<p>Les données transférées incluent notamment le nom et prénom du Client, son adresse, son numéro IBAN, la disponibilité de fonds existants sur les comptes liés à ses cartes à un moment donné.</p> <p>Les données gérées par les prestataires incluent les informations cartes et le détail des opérations effectuées avec ces dernières.</p>	<p>Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV (Pays-Bas), à ses filiales en Pologne et à un Professionnel du Secteur Financier (PSF) au Luxembourg, à savoir Worldline Financial Services .</p>
Service de gestion des événements marketing	<p>Utilisation d'une plateforme externe afin de collecter l'enregistrement électronique des invités, clients et prospects aux événements marketings organisés par ING Luxembourg</p>	<p>Les données transmises concernent les des données d'identification suivantes (encodées directement) par la personne s'enregistrant à un tel événement marketing par internet en réponse à son invitation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom 	<p>Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas ou à sa filiale en Belgique ainsi qu'à son partenaire Via Futura Bvba établi en Belgique.</p>

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

		<ul style="list-style-type: none"> • Prénom • Nom de la société pour les personnes morales • Adresse E-mail, Numéro de téléphone (optionnel) 	Les données seront enregistrées dans une base de données logée sur une plateforme en nuage (cloud)* d'Amazon Web Services (AWS) dont les serveurs sont localisés dans l'Union Européenne, en Belgique et aux Pays-Bas et aux Etats-Unis concernant l'adresse email.
Production des cartes de crédit ou de débit	Gestion de la production des cartes de crédit ou de débit et de leur livraison aux clients/porteurs de cartes	Les données transférées incluent notamment le nom et prénom du Client, ou du porteur de carte son adresse et les informations liées à la carte de crédit ou de débit.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à ING Bank NV aux Pays-Bas ou ses filiales en Pologne et/ou ou à leur partenaire Thales (ou ses filiales) en France et/ou en Allemagne.
Service de Plateforme de partage de signature	Utilisation d'une plateforme afin de collecter des signatures électroniques relatives à la documentation légale entre la Banque et ses Clients.	Les données transférées sont, entre autres, les documents à signer, le nom et prénom de chaque signataire, sa fonction, son lien avec l'entité juridique pour qui il agit, son numéro de téléphone (afin de permettre l'envoi de sms) et de son adresse email.	Dans ce contexte, certaines informations peuvent être rendues accessibles de manière confidentielle à un fournisseur d'infrastructure en nuage (Cloud)* fourni par Adobe et hébergé par Amazon Web Services (AWS) dont les serveurs sont situés dans l'Union Européenne, en Irlande et en Allemagne.

* Cependant, au regard des lois américaines applicables en la matière et des liens du fournisseur de la plateforme en nuage (cloud) avec les Etats-Unis, il ne peut être exclu que certaines données puissent exceptionnellement être accessibles par les autorités américaines.

Sous la surveillance de la 'Commission de Surveillance du Secteur Financier' (CSSF), 283 route d'Arlon, L-2991 Luxembourg, direction @cssf.lu, tel. +352.262511

ING Luxembourg, Société Anonyme
26, Place de la Gare L-2965 Luxembourg

R.C.S. Luxembourg B. 6041
TVA LU 11082217

Téléphone + 352 44 99 1
Téléfax +352 44 99 23 10

www.ing.lu
BIC: CELLULL

CL21161/1